CCUES France Télécom SA - Orange

VACANCES ENFANTS 2012

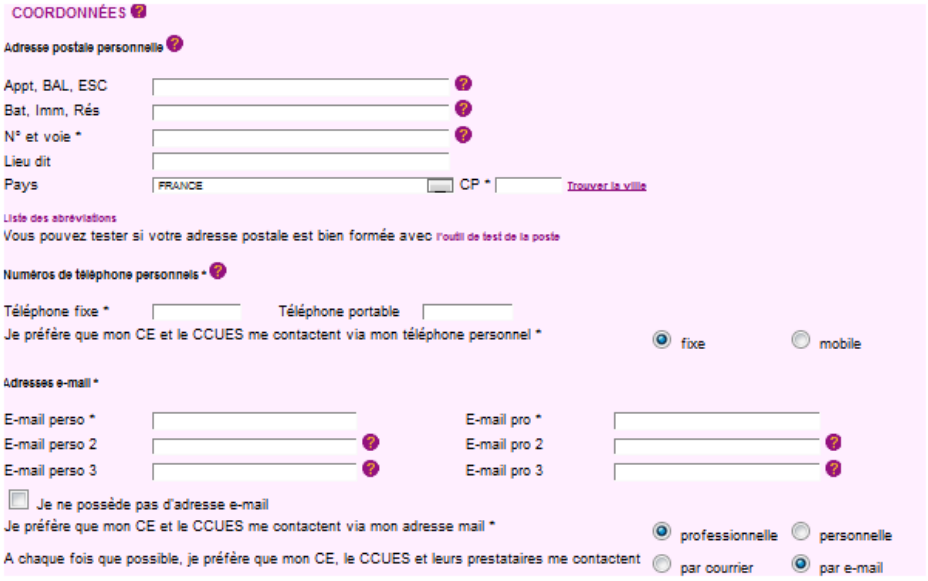
MODE D'EMPLOI

La prestation Vacances Enfants est proposée aux **ouvrants-droit salariés** de l'UES France Télécom SA - Orange, retraités ou salariés des CE, ainsi qu'aux **ayants-droit** veufs de salarié, de retraité et orphelins*.

Pour information

Il est indispensable que vos coordonnées soient correctement renseignées dans votre page "Mon compte" d'Aravis, afin que le CCUES puisse vous écrire en toute sécurité et vous contacter par téléphone.

Si ce n'est pas le cas, renseignez toutes les données marquées d'un astérisque du bloc "Coordonnées" :


COORDONNÉES
Adresse postale personnelle
Appt, BAL, ESC
Bat, Imm, Rés
N° et voie *
Lieu dit
Pays
FRANCE
CP *
Trouver la ville
Liste des abréviations
Vous pouvez tester si votre adresse postale est bien formée avec l'outil de test de la poste
Numéros de téléphone personnels *
Téléphone fixe *
Téléphone portable
Je préfère que mon CE et le CCUES me contactent via mon téléphone personnel *
fixe
mobile
Adresses e-mail *
E-mail perso *
E-mail perso 2
E-mail perso 3
E-mail pro *
E-mail pro 2
E-mail pro 3
Je ne possède pas d'adresse e-mail
Je préfère que mon CE et le CCUES me contactent via mon adresse mail *
professionnelle
personnelle
A chaque fois que possible, je préfère que mon CE, le CCUES et leurs prestataires me contactent
par courrier
par e-mail

Indiquez obligatoirement votre adresse postale personnelle, au moins un numéro de téléphone personnel, ainsi qu'une adresse mail personnelle et une adresse mail professionnelle.

Cliquez enfin sur "Enregistrer", en bas de page.

À défaut, vous ne pourrez pas réserver cette prestation.

* Orphelins mineurs dont le tuteur n'est pas un ouvrant-droit/ayant-droit du CCUES

LES CONDITIONS DE L'OFFRE

Les salariés de l'UES, des CE, les retraités, les veufs et les orphelins peuvent bénéficier de la participation financière du CCUES pour tout **séjour réservé dans ses Catalogues Vacances Enfants.** Ouverts 5 fois par an, les catalogues Vacances Enfants comportent des offres sélectionnées par le CCUES pour les **périodes de vacances scolaires.** Chaque séjour indique le nombre de places allouées. Les catalogues s'adressent aux **enfants âgés de 4 à 18 ans non révolus** (le jeune doit encore avoir 17 ans le jour du départ). Les jeunes de 17 ans peuvent bénéficier de séjours longs courriers, à la condition d'avoir effectué au moins deux séjours dans un centre de vacances pour enfants ou adolescents.

Afin de proposer des vacances de qualité pour tous les goûts, le CCUES travaille avec **47 prestataires** qui organisent tous des **séjours reconnus par les instances publiques de réglementation et d'agrément :** les centres de vacances sont agréés par la Commission Départementale de Sécurité et les séjours sont déclarés auprès de la Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports, du Ministère du Tourisme et du Ministère des Affaires Sanitaires et Sociales. Quant aux équipes pédagogiques professionnelles, elles sont composées en fonction du nombre et de l'âge des enfants.

Pendant les périodes de vacances, le CCUES assure **une permanence d'urgence**. Il peut être contacté à tout moment par les parents ou par les prestataires pour signaler un incident survenu lors d'un séjour. La permanence est accessible à partir du portail téléphonique du CCUES : 0800 808 800.

Enfin, pour garantir au maximum la qualité des séjours proposés, le CCUES effectue lui-même des contrôles par le biais de **visites sur sites** pendant la durée des séjours et réalise des **enquêtes de satisfaction** auprès des parents à l'issue des vacances.

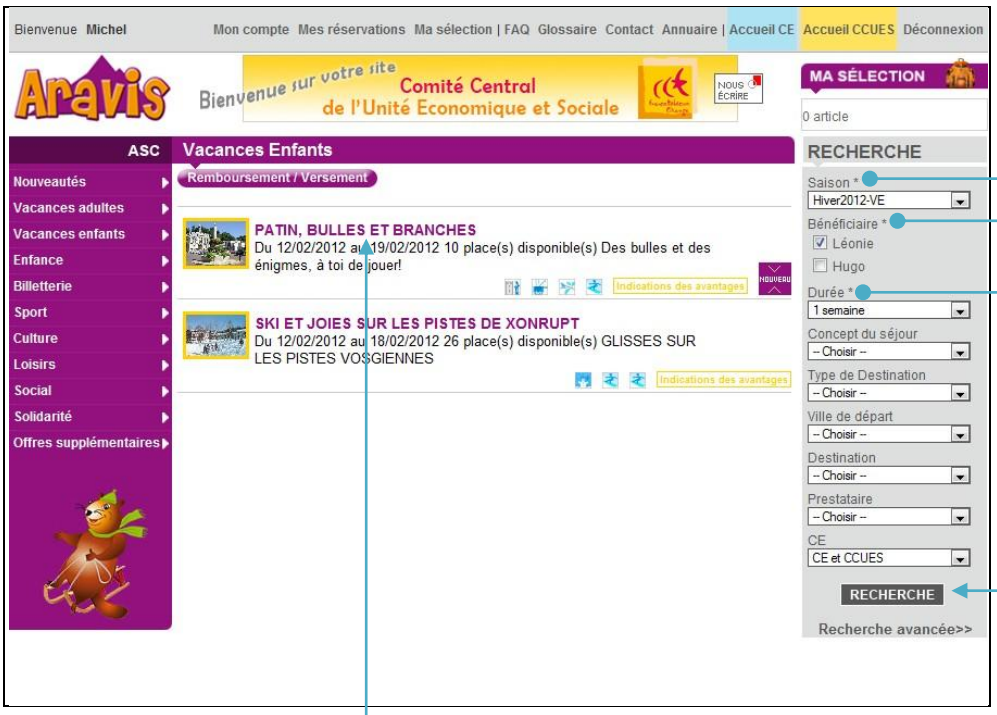
LES MONTANTS DE L'AIDE

L'aide du CCUES dépend de la **période du séjour**, de **l'âge de l'enfant** et de la **tranche de Quotient Familial** (QF) ; un pourcentage minimum reste à la charge de la famille. Attribuée annuellement pour les séjours se déroulant de janvier à décembre, l'aide est versée sur la base d'un taux journalier dans la **limite de 45 jours par an et par enfant**.

	Séjours Été			Séjours Hors Été		
Tranches de QF	Montant de l'aide Enfant de moins de 12 ans	Montant de l'aide Enfant de 12 ans et plus	% minimum à payer	Montant de l'aide Enfant de moins de 12 ans	Montant de l'aide Enfant de 12 ans et plus	% minimum à payer
0	58,59 €	65,10 €	7 %	76,26 €	83,70 €	7 %
1	55,44 €	61,60 €	12 %	72,16 €	79,20 €	12 %
2	52,29 €	58,10 €	17 %	68,06 €	74,70 €	17 %
3	48,51 €	53,90 €	23 %	63,14 €	69,30 €	23 %
4	45,36 €	50,40 €	28 %	59,04 €	64,80 €	28 %
5	42,21 €	46,90 €	33 %	54,94 €	60,30 €	33 %
6	39,06 €	43,40 €	38 %	50,84 €	55,80 €	38 %
7	35,28 €	39,20 €	44 %	45,92 €	50,40 €	44 %
8	32,13 €	35,70 €	49 %	41,82 €	45,90 €	49 %
9	28,35 €	31,50 €	55 %	36,90 €	40,50 €	55 %
10	25,20 €	28,00 €	60 %	32,80 €	36,00 €	60 %
11	22,05 €	24,50 €	65 %	28,70 €	31,50 €	65 %
12	18,90 €	21,00 €	70 %	24,60 €	27,00 €	70 %
13	15,75 €	17,50 €	75 %	20,50 €	22,50 €	75 %

Notez que, si vous avez déjà bénéficié des 45 jours annuels aidés, vous avez toujours la possibilité de réserver des séjours dans les catalogues du CCUES. Dans ce cas, le CCUES ne participe pas aux frais de ces séjours.

ÉTAPE 1 Choisissez votre séjour



1.
Rendez-vous dans la rubrique **Vacances Enfants** et utilisez le **moteur de recherche** à votre disposition pour trouver des **prestations ciblées**, notamment en fonction de l'âge de votre enfant. Vous pouvez affiner en utilisant la fonction "Recherche avancée".

Seuls les champs **"Saison"**, **"Bénéficiaire"** et **"Durée"** sont obligatoires.

2.
Dans la liste des articles, **cliquez sur le nom des séjours** pour en prendre connaissance dans le détail.

Seuls les ouvrants-droit/ayant-droit dont les enfants sont déclarés comme bénéficiaires dans la page "Mon compte" peuvent utiliser le moteur de recherche et accéder aux offres.

Sachez également qu'au moment de votre connexion, seules les offres du catalogue disponibles à la réservation sont présentes.

3.
Dans la fiche descriptive du séjour, **lisez attentivement toutes les informations proposées.**

Des pictogrammes illustrent les moyens de transports proposés.

Cliquez sur la période pour consulter les conditions tarifaires et les villes de départ proposées.

Cliquez sur le nom pour visualiser un descriptif détaillé de l'hébergement.

Notez bien les possibilités de paiement.

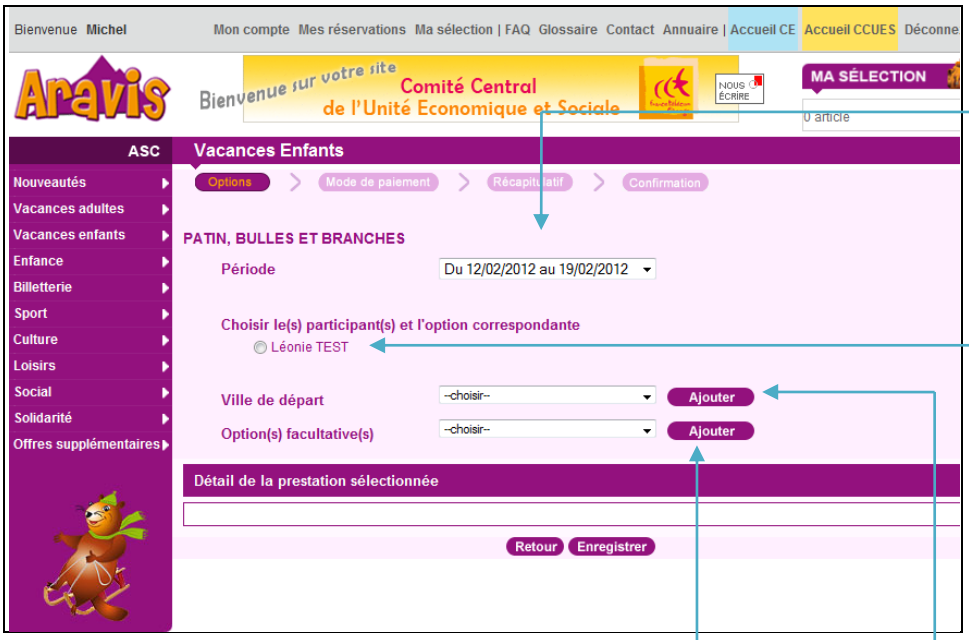
4.
Si vous ne souhaitez pas réserver dans l'immédiat, vous avez la **possibilité de retenir le séjour en l'ajoutant à votre sélection.**
Vous pourrez ultérieurement retrouvez votre sélection en cliquant sur l'un des deux liens "Ma sélection" en haut de page.

Attention !
Les séjours sélectionnés mais non réservés sont purgés automatiquement après 10 jours.

5.
Si vous souhaitez réserver dès maintenant, cliquez ici !

ÉTAPE 2 Enregistrez les options de votre réservation

Après avoir cliqué sur le bouton Réserver **dans la fiche descriptive, suivez les étapes suivantes dans l'ordre indiqué :**



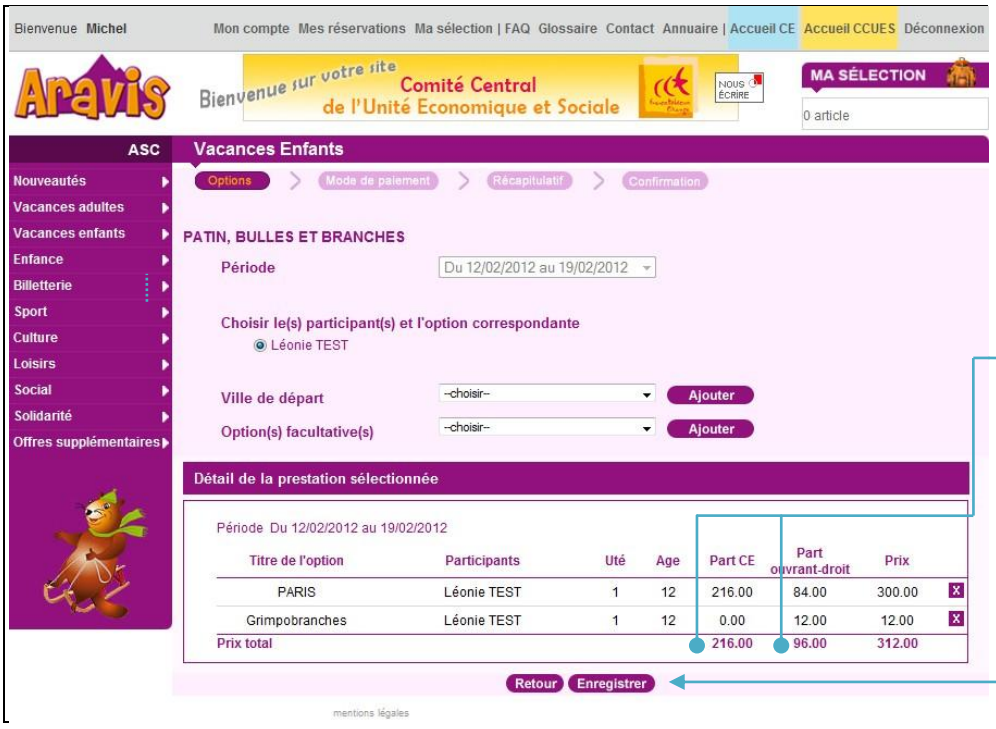
1.
Si plusieurs **périodes** sont proposées, choisissez celle qui vous convient.

2.
Sélectionnez le participant au séjour. Notez que vous ne pouvez cocher qu'**un seul nom** : vous devez effectuer une réservation séparée pour chaque enfant, et ce, même si vous souhaitez faire partir vos enfants ensemble.

3.
Pour **sélectionner la ville de départ**, faites votre choix dans le menu déroulant et cliquez sur "Ajouter".

Attention !
Après avoir ajouté la ville, il vous est nécessaire de sélectionner à nouveau le participant. De même, après avoir sélectionné l'option, il vous faut à nouveau sélectionner le participant. Lorsque la ville et l'option sélectionnées apparaissent dans le tableau "Détail de la prestation sélectionnée" vous pouvez passer à l'étape 5.

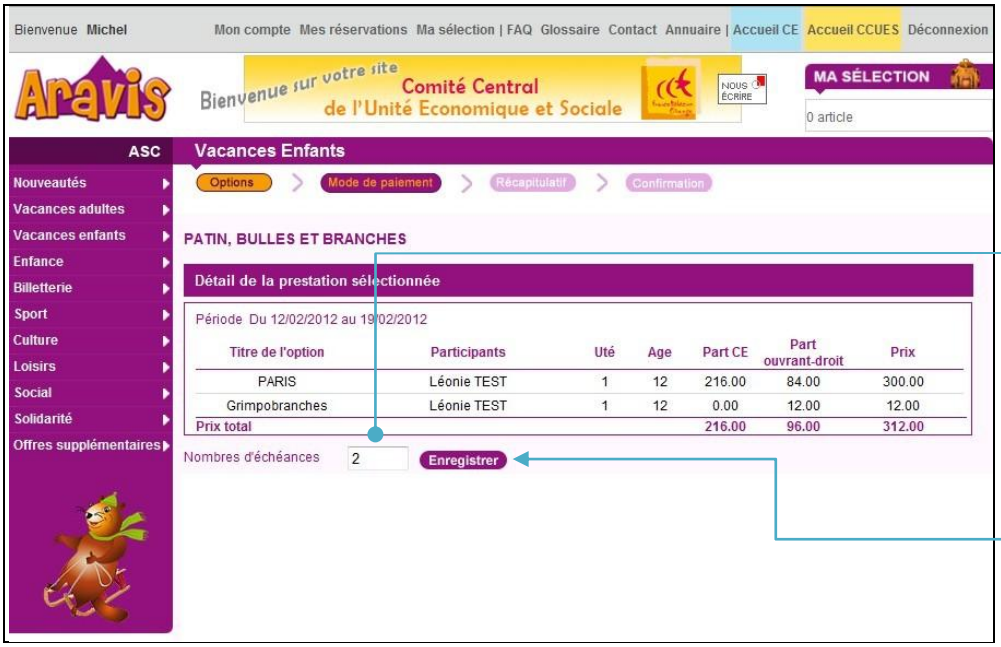
4.
Si **plusieurs options sont proposées**, faites votre choix dans le menu déroulant et cliquez sur "Ajouter".



5.
Prenez connaissance de la **répartition des sommes** à régler.

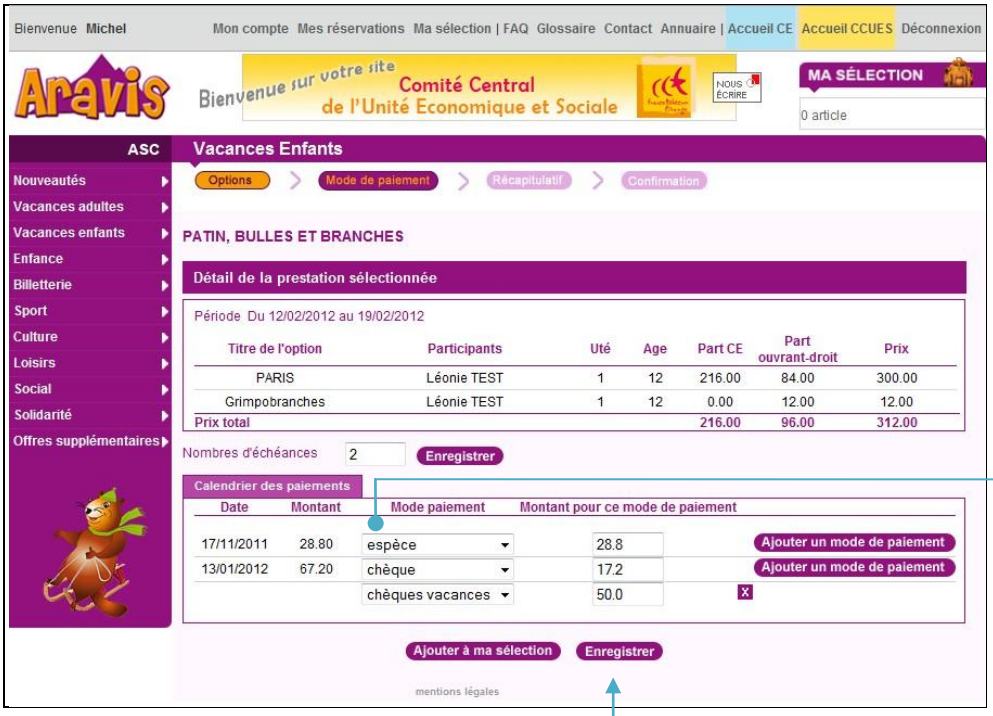
6.
Vous pouvez maintenant enregistrer votre réservation.

ÉTAPE 3 Sélectionnez les modalités de votre paiement



1.
Choisissez le nombre d'échéances conformément aux conditions de règlement de la fiche descriptive. Quelles que soient ces conditions, vous avez toujours la possibilité de régler en une seule fois.

2.
Enregistrez pour faire apparaître le calendrier des paiements.


Bienvenue Michel
Mon compte Mes réservations Ma sélection | FAQ Glossaire Contact Annuaire | Accueil CE Accueil CCUES Déconnexion
Aravis
Bienvenue sur votre site
Comité Central
de l'Unité Economique et Sociale
MA SÉLECTION
0 article
ASC
Vacances Enfants
Nouveautés
Vacances adultes
Vacances enfants
Enfance
Billetterie
Sport
Culture
Loisirs
Social
Solidarité
Offres supplémentaires
Options
Mode de paiement
Récapitulatif
Confirmation
PATIN, BULLES ET BRANCHES
Détail de la prestation sélectionnée
Période Du 12/02/2012 au 19/02/2012
Titre de l'option | Participants | Uté | Age | Part CE | Part ouvrant-droit | Prix
PARIS | Léonie TEST | 1 | 12 | 216.00 | 84.00 | 300.00
Grimpobranches | Léonie TEST | 1 | 12 | 0.00 | 12.00 | 12.00
Prix total | 216.00 | 96.00 | 312.00
Nombres d'échéances 2
Enregistrer
Calendrier des paiements
Date | Montant | Mode paiement | Montant pour ce mode de paiement
17/11/2011 | 28.80 | espèce | 28.8 | Ajouter un mode de paiement
13/01/2012 | 67.20 | chèque | 17.2 | Ajouter un mode de paiement
chèques vacances | 50.0
Ajouter à ma sélection
Enregistrer
mentions légales

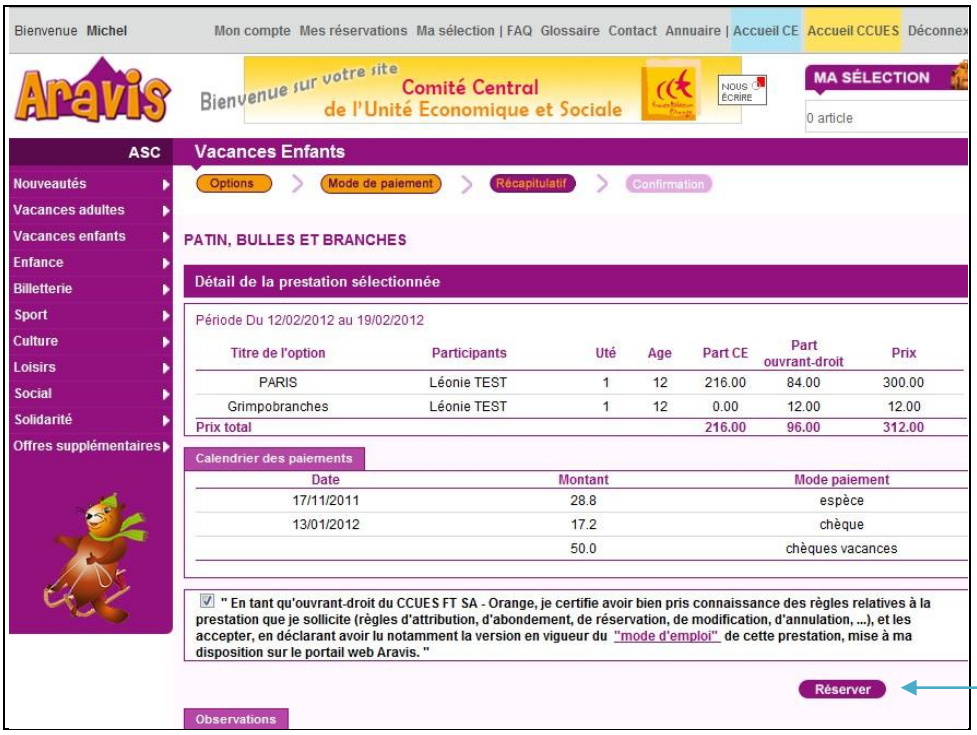
3.
Le calendrier mentionne les dates de paiement et les montants à régler.
Optez pour un ou plusieurs **modes de paiement** et le **montant pour chacun d'eux**.

Vous pouvez ajouter d'autres modes de paiement pour une même échéance, en cliquant sur "Ajouter un mode de paiement".

Quels que soient les modes de paiement sélectionnés, l'échéance doit toujours être payée en totalité et en une seule fois.

4.
Enregistrez pour valider les modalités de paiement.

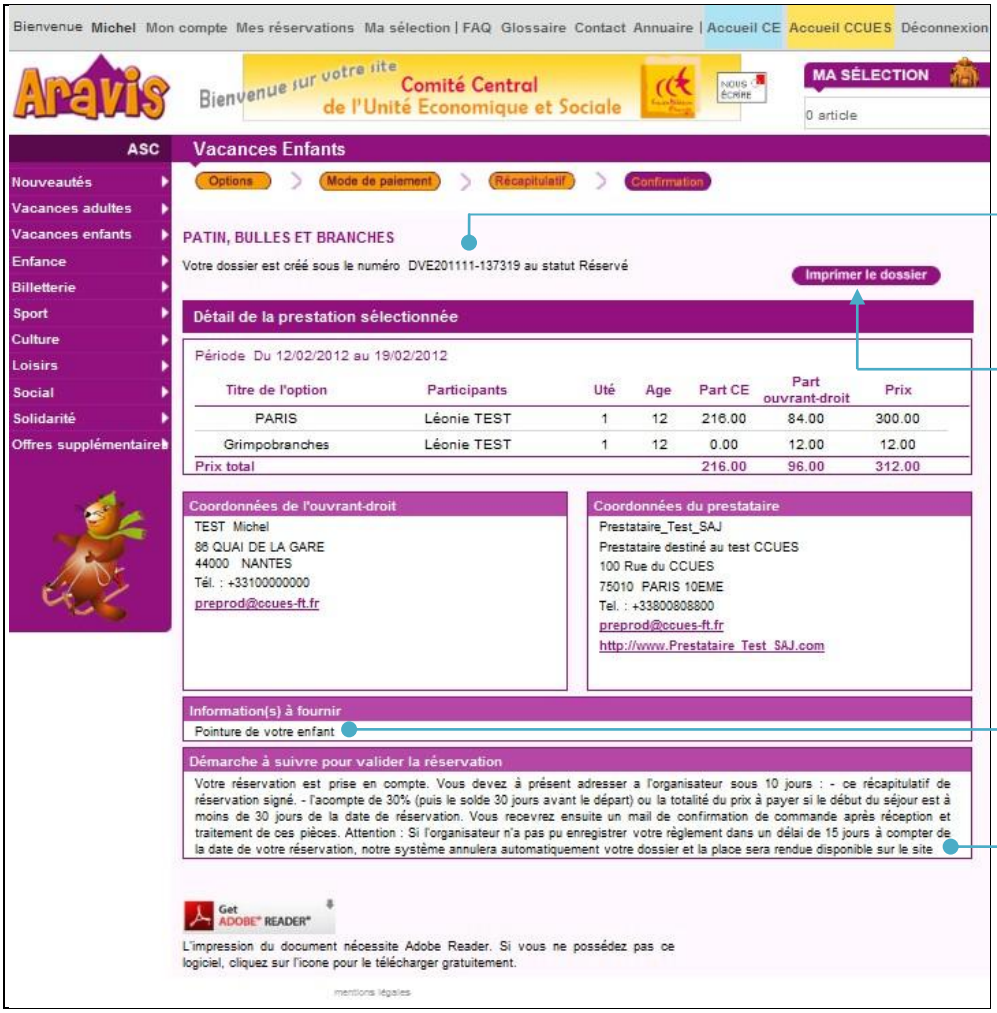
ÉTAPE 4 Vérifiez le récapitulatif


Bienvenue Michel
Mon compte Mes réservations Ma sélection | FAQ Glossaire Contact Annuaire | Accueil CE Accueil CCUES Déconnexion
Aravis
Bienvenue sur votre site
Comité Central de l'Unité Economique et Sociale
MA SÉLECTION
0 article
ASC
Vacances Enfants
Nouveautés
Vacances adultes
Vacances enfants
Enfance
Billetterie
Sport
Culture
Loisirs
Social
Solidarité
Offres supplémentaires
Options
Mode de paiement
Récapitulatif
Confirmation
PATIN, BULLES ET BRANCHES
Détail de la prestation sélectionnée
Période Du 12/02/2012 au 19/02/2012
Titre de l'option | Participants | Uté | Age | Part CE | Part ouvrant-droit | Prix
PARIS | Léonie TEST | 1 | 12 | 216.00 | 84.00 | 300.00
Grimpobranches | Léonie TEST | 1 | 12 | 0.00 | 12.00 | 12.00
Prix total | 216.00 | 96.00 | 312.00
Calendrier des paiements
Date | Montant | Mode paiement
17/11/2011 | 28.8 | espèce
13/01/2012 | 17.2 | chèque
50.0 | chèques vacances
" En tant qu'ouvrant-droit du CCUES FT SA - Orange, je certifie avoir bien pris connaissance des règles relatives à la prestation que je sollicite (règles d'attribution, d'abondement, de réservation, de modification, d'annulation, ...), et les accepter, en déclarant avoir lu notamment la version en vigueur du "mode d'emploi" de cette prestation, mise à ma disposition sur le portail web Aravis. "
Réserver
Observations

1.
Vérifiez soigneusement l'exactitude de toutes les informations saisies.

2.
Cliquez sur "Réserver" pour **valider le récapitulatif.**

ÉTAPE 5 Imprimez votre réservation


Bienvenue Michel Mon compte Mes réservations Ma sélection | FAQ Glossaire Contact Annuaire | Accueil CE Accueil CCUES Déconnexion
Aravis
Bienvenue sur votre site
Comité Central de l'Unité Economique et Sociale
MA SÉLECTION
0 article
ASC
Vacances Enfants
Nouveautés
Vacances adultes
Vacances enfants
Enfance
Billetterie
Sport
Culture
Loisirs
Social
Solidarité
Offres supplémentaires
Options
Mode de paiement
Récapitulatif
Confirmation
PATIN, BULLES ET BRANCHES
Votre dossier est créé sous le numéro DVE201111-137319 au statut Réservé
Imprimer le dossier
Détail de la prestation sélectionnée
Période Du 12/02/2012 au 19/02/2012
Titre de l'option | Participants | Uté | Age | Part CE | Part ouvrant-droit | Prix
PARIS | Léonie TEST | 1 | 12 | 216.00 | 84.00 | 300.00
Grimpobranches | Léonie TEST | 1 | 12 | 0.00 | 12.00 | 12.00
Prix total | 216.00 | 96.00 | 312.00
Coordonnées de l'ouvrant-droit
TEST Michel
86 QUAI DE LA GARE
44000 NANTES
Tél. : +33100000000
preprod@ccues-ft.fr
Coordonnées du prestataire
Prestataire_Test_SAJ
Prestataire destiné au test CCUES
100 Rue du CCUES
75010 PARIS 10EME
Tel. : +33800808800
preprod@ccues-ft.fr
http://www.Prestataire_Test_SAJ.com
Information(s) à fournir
Pointure de votre enfant
Démarche à suivre pour valider la réservation
Votre réservation est prise en compte. Vous devez à présent adresser a l'organisateur sous 10 jours : - ce récapitulatif de réservation signé. - l'acompte de 30% (puis le solde 30 jours avant le départ) ou la totalité du prix à payer si le début du séjour est à moins de 30 jours de la date de réservation. Vous recevrez ensuite un mail de confirmation de commande après réception et traitement de ces pièces. Attention : Si l'organisateur n'a pas pu enregistrer votre règlement dans un délai de 15 jours à compter de la date de votre réservation, notre système annulera automatiquement votre dossier et la place sera rendue disponible sur le site
Get ADOBE READER
L'impression du document nécessite Adobe Reader. Si vous ne possédez pas ce logiciel, cliquez sur l'icone pour le télécharger gratuitement.
mentions légales

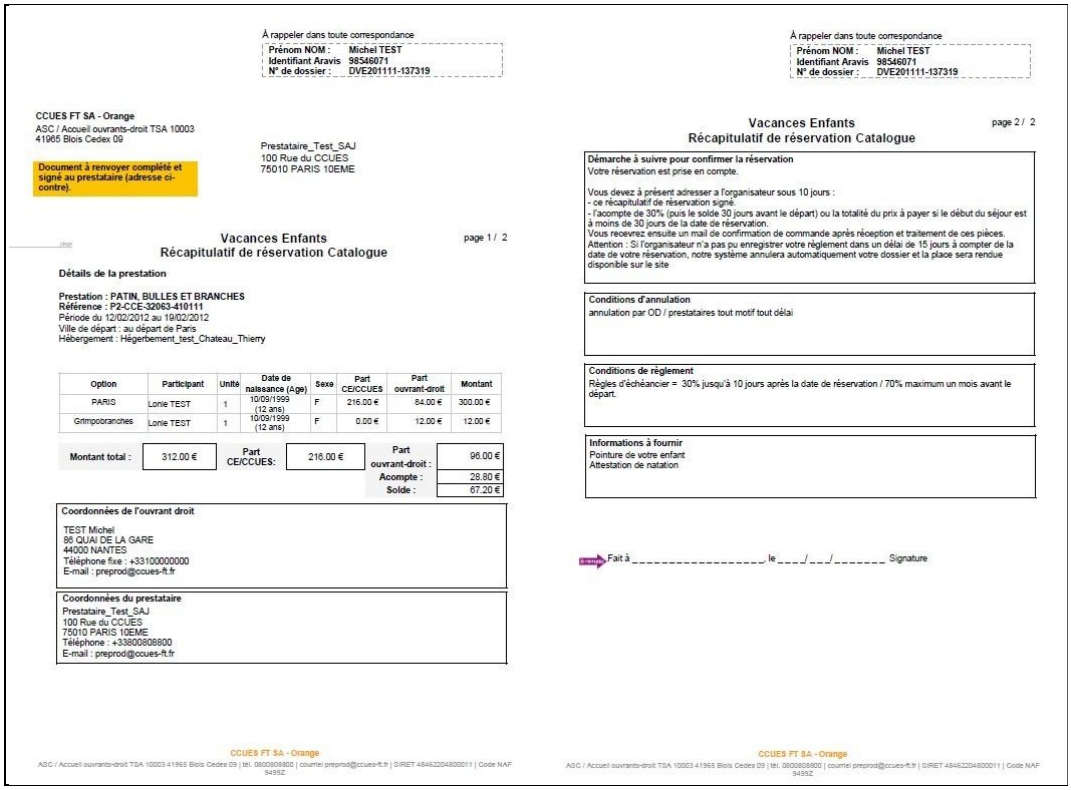
La page de confirmation indique votre **numéro de dossier** (à cette étape, votre dossier est en **statut "Réservé"**).

Cliquez ici pour visualiser le dossier puis **lancer l'impression.**

Consultez la liste des justificatifs à transmettre le cas échéant au prestataire.

Consultez le processus pour valider la réservation

ÉTAPE 6 Envoyez sous 10 jours votre dossier complet au prestataire



À rappeler dans toute correspondance
Prénom NOM : Michel TEST
Identifiant Aravis 98546071
N° de dossier : DVE201111-137319

CCUES FT SA - Orange
ASC / Accueil ouvrants-droit TSA 10003
41965 Blois Cedex 09

Document à renvoyer complété et signé au prestataire (adresse ci-contre).

Prestataire_Test_SAJ
100 Rue du CCUES
75010 PARIS 10EME

Vacances Enfants
Récapitulatif de réservation Catalogue
page 1 / 2

Détails de la prestation

Prestation : PATIN_BULLES ET BRANCHES
Référence : P2-CCE-32063-410111
Période du 12/02/2012 au 19/02/2012
Ville de départ : au départ de Paris
Hébergement : Hégerbement_test_Chateau_Thierry

Option	Participant	Unité	Date de naissance (Age)	Sexe	Part CE/CCUES	Part ouvrant-droit	Montant
PARIS	Lonie TEST	1	10/09/1999 (12 ans)	F	216.00 €	84.00 €	300.00 €
Grimpobranches	Lonie TEST	1	10/09/1999 (12 ans)	F	0.00 €	12.00 €	12.00 €

Montant total :	312.00 €	Part CE/CCUES:	216.00 €	Part ouvrant-droit :	96.00 €
				Acompte :	28.80 €
				Solde :	67.20 €

Coordonnées de l'ouvrant droit
TEST Michel
86 QUAI DE LA GARE
44000 NANTES
Téléphone fixe : +33100000000
E-mail : preprod@ccues-ft.fr

Coordonnées du prestataire
Prestataire_Test_SAJ
100 Rue du CCUES
75010 PARIS 10EME
Téléphone : +33800808800
E-mail : preprod@ccues-ft.fr

CCUES FT SA - Orange
ASC / Accueil ouvrants-droit TSA 10003 41965 Blois Cedex 09 | tél. 0800808800 | courriel preprod@ccues-ft.fr | SIRET 48462204800011 | Code NAF 9499Z

À rappeler dans toute correspondance
Prénom NOM : Michel TEST
Identifiant Aravis 98546071
N° de dossier : DVE201111-137319

Vacances Enfants
Récapitulatif de réservation Catalogue
page 2 / 2

Démarche à suivre pour confirmer la réservation
Votre réservation est prise en compte.

Vous devez à présent adresser à l'organisateur sous 10 jours :
- ce récapitulatif de réservation signé.
- l'acompte de 30% (puis le solde 30 jours avant le départ) ou la totalité du prix à payer si le début du séjour est à moins de 30 jours de la date de réservation.
Vous recevrez ensuite un mail de confirmation de commande après réception et traitement de ces pièces.
Attention : Si l'organisateur n'a pas pu enregistrer votre règlement dans un délai de 15 jours à compter de la date de votre réservation, notre système annulera automatiquement votre dossier et la place sera rendue disponible sur le site

Conditions d'annulation
annulation par OD / prestataires tout motif tout délai

Conditions de règlement
Règles d'échéancier = 30% jusqu'à 10 jours après la date de réservation / 70% maximum un mois avant le départ.

Informations à fournir
Pointure de votre enfant
Attestation de natation

Fait à _____ le ___/___/_____ Signature

CCUES FT SA - Orange
ASC / Accueil ouvrants-droit TSA 10003 41965 Blois Cedex 09 | tél. 0800808800 | courriel preprod@ccues-ft.fr | SIRET 48462204800011 | Code NAF 9499Z

→ **Signez et datez** le formulaire imprimé et **envoyez-le au prestataire** par courrier postal **accompagné de votre acompte** (si vous avez choisi un paiement en plusieurs fois) **ou le montant total** (si vous avez opté pour une seule échéance).

→ Le cas échéant, joignez également **les pièces justificatives**.

→ Le dossier complet doit parvenir au prestataire **sous 10 jours**. Dans le cas contraire, votre dossier est automatiquement purgé.

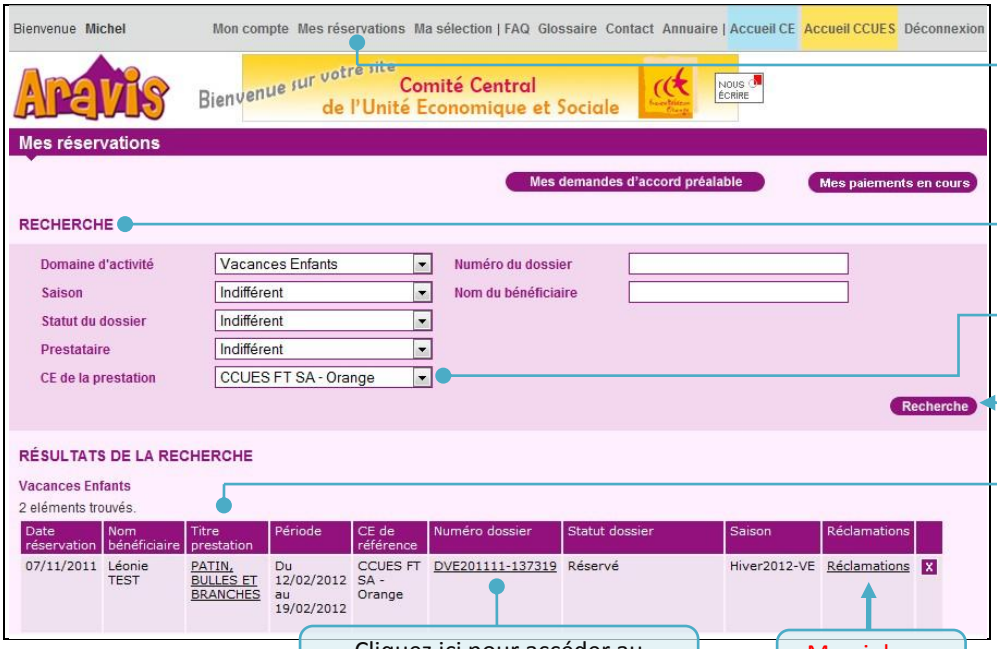
→ Après réception par le prestataire, votre dossier passe en statut **"À valider"** (votre réservation est prise en compte).

Le CCUES règle sa participation directement auprès du prestataire.

ÉTAPE 7 Si le règlement s'effectue en plusieurs échéances, versez le montant des échéances au prestataire en respectant le calendrier des paiements

LE SUIVI DES DOSSIERS

- Pour **retrouver votre dossier**, rendez-vous dans "**Mes réservations**" qui se situe dans la barre de menu. **Recherchez le dossier** et accédez au récapitulatif.



Accès au suivi des dossiers

Le moteur de recherche vous permet d'accéder plus vite à un dossier précis

Indiquez qu'il s'agit d'une prestation du CCUES

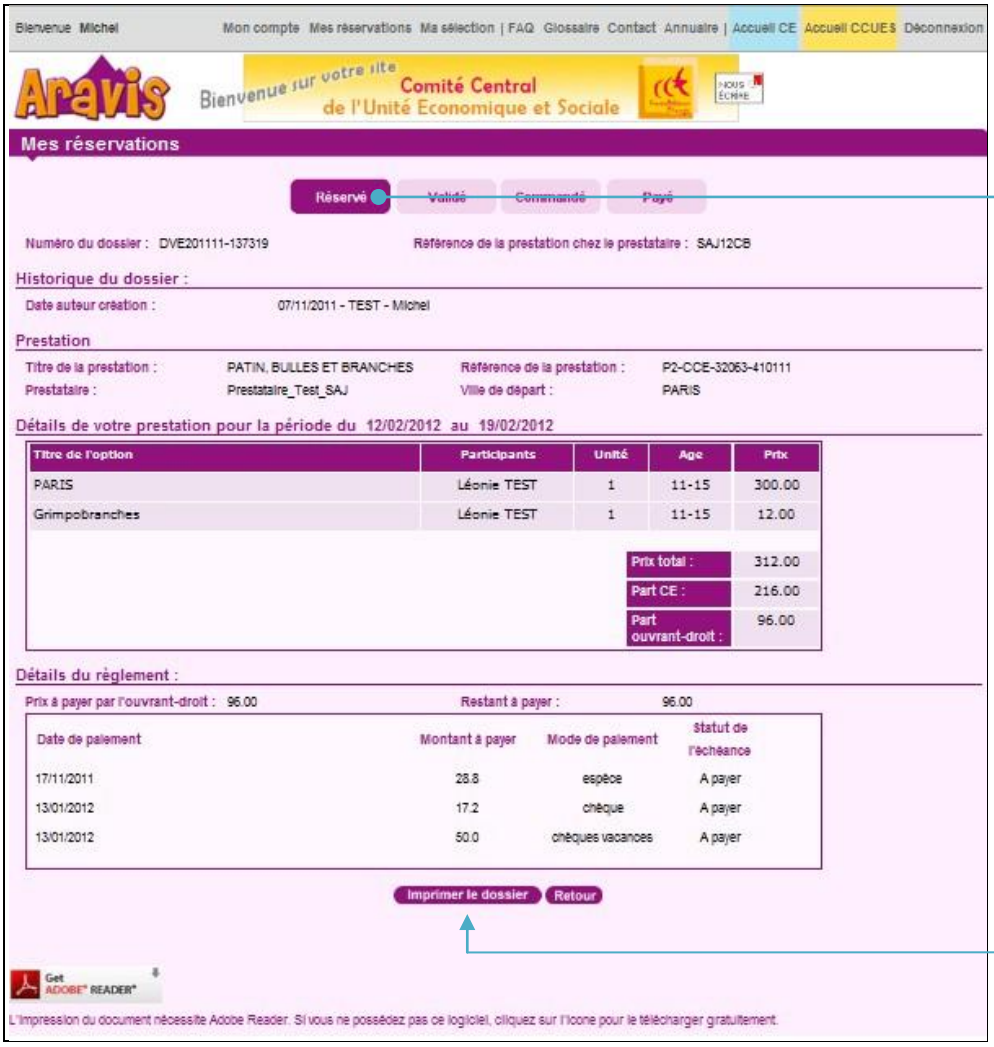
Cliquez ici pour lancer la recherche

Le nom de la prestation permet de consulter la fiche descriptive

Cliquez ici pour accéder au récapitulatif de votre réservation

Merci de ne pas cliquer ici

- Sur le récapitulatif sont indiqués le **statut de votre dossier** ainsi que celui des **échéances de paiement**.



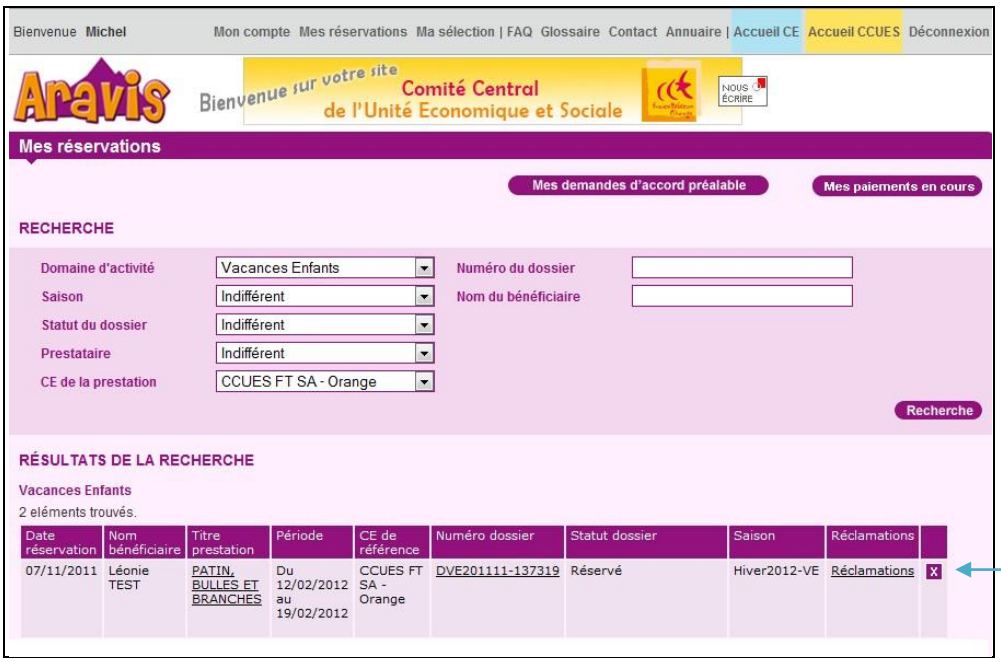
Consultez le statut du dossier

Cliquez ici pour visualiser et imprimer le dossier

LA MODIFICATION ET L'ANNULATION

→ Le **statut "Réservé"** indique que le dossier n'a pas encore été confirmé par le prestataire, deux possibilités s'offrent à vous :

- Si vous souhaitez supprimer votre dossier, cliquez, dans "Mes réservations", sur la croix à droite X.
- Si vous souhaitez modifier votre dossier, contactez le CCUES par e-mail ou par courrier postal (coordonnées renseignées ci-dessous).



Cliquez ici pour annuler votre dossier

→ Les statuts "**À valider**" et suivants indiquent que le **dossier est confirmé** par le prestataire : **seul le CCUES peut le modifier ou l'annuler** (contactez le CCUES par e-mail ou par courrier postal).

À noter

La **confirmation du dossier par le prestataire** correspond également à la **validation de l'aide du CCUES** et signifie donc que la réservation impacte votre **"Quota Vacances Enfants"** (plafond annuel d'aide Vacances Enfants).

À SAVOIR

Le CCUES considère comme valide le dossier enregistré par le parent quelles que soient les conditions d'exercice de l'autorité parentale (autorité parentale exercée par un seul parent ou par les deux, couple "en cours" ou en instance de divorce ou de séparation, couple séparé ou divorcé, etc.), à moins que l'autre parent ne s'y oppose par un écrit motivé envoyé par courrier postal ou par e-mail aux adresses figurant dans la rubrique "Besoins de précisions ? ". En cas d'annulation à l'initiative de l'autre parent, les conditions d'annulation du séjour à l'initiative de l'ouvrant-droit/ayant-droit précisées dans la notice "Annulation d'un séjour" s'appliquent (sans frais d'annulation à plus de 30 jours du séjour ; avec frais d'annulation à moins de 30 jours, à moins d'un motif légitime). Dans tous les cas, l'irrespect par l'autre parent du rendez-vous de départ du séjour ne constitue pas un motif légitime d'annulation.

ASSURANCE

Comme indiqué en préambule, les séjours et les centres sont déclarés auprès **des institutions publiques de réglementation et d'agrément** ; et le prestataire auprès duquel vous commanderez un séjour pour votre enfant mettra tout en œuvre pour que le séjour de ce dernier se déroule au mieux.

Cependant, il est important d'envisager l'éventualité d'un incident :

→ le CCUES demande à chaque prestataire de Séjours Jeunes réservés par Aravis de lui fournir, pour toute la période des séjours proposés, **la copie de ses polices d'assurance** qui garantissent :

- la responsabilité civile du prestataire et celle de toutes les personnes employées par lui ou participant à la direction ou à l'animation des activités, ainsi que la responsabilité du prestataire liée à l'utilisation ou à la propriété de locaux et l'usage de véhicules dans le cadre des activités;
- au bénéfice de votre enfant, les assurances avec le périmètre de garanties suivant :
  - responsabilité civile personnelle (dommages causés aux tiers, dommage corporel)
  - assurance individuelle accident corporel
  - assistance (rapatriement, frais de secours ou de recherche)
  - défense et recours, protection juridique
  - vol et pertes de bagages. Cet ensemble de garanties peut contenir des exclusions concernant le matériel dit sensible (appareil photo numérique, téléphone mobile, jeux vidéo) ainsi que les bijoux et les espèces. Dans ce cas, l'exclusion de garanties ou le montant du plafond de garantie de ce matériel doit être précisé dans le cadre des informations pratiques que le prestataire vous transmet avant le séjour.

→ L'assurance des prestataires est **une assurance professionnelle** qui n'engage l'assureur que dans la limite des garanties prévues au contrat : elle ne couvre donc **pas tous les risques individuels**. Nous vous invitons donc à demander au prestataire que vous aurez choisi les risques couverts par son assurance. Chaque prestataire tient à votre disposition l'adresse du ou des assureurs. Sur simple demande, il vous enverra un document précisant l'ensemble des garanties souscrites et, le cas échéant, le montant des plafonds de garantie.

→ Assurez-vous donc que votre enfant est bien couvert pendant ses vacances ! De manière plus précise, obtenez de vos assureurs les garanties que les polices d'assurance que vous avez souscrites, à titre individuel, couvrent **tous les risques que vous souhaitez** et devez couvrir (dommages corporels, responsabilité civile), au niveau nécessaire, pour la période, les transports et les activités considérées ; si besoin, il vous appartient de souscrire des assurances complémentaires pour couvrir les risques qui ne seraient pas déjà couverts par vos contrats actuels. Attention, toutefois, à ne pas payer deux fois une police pour couvrir un même risque (le Code des Assurances prévoit que vous ne pourriez bénéficier qu'une seule fois des garanties) : vérifiez, par exemple :

- si la pratique d'un sport sur un Séjour Jeunes est couverte par vos contrat multi-risques et responsabilité civile, ou s'il vous faut une assurance spécifique ;
- les garanties prévues par votre carte de paiement.

→ En cas d'incident ou de sinistre, déclarez-le auprès de **l'assureur en charge du risque concerné.** Si besoin, les assurances se mettront en relation.

RÉCLAMATIONS

Vous pouvez déposer une réclamation auprès du CCUES :

→ pour contester une décision du CCUES ;

→ pour contester une décision du prestataire auprès duquel vous avez réservé un séjour, ou signaler tout désagrément subi par votre enfant à l'occasion d'un séjour. Dans ce cas, le CCUES contactera le prestataire pour vous et veillera à défendre vos intérêts.

Vous pouvez déposer votre réclamation dans un délai de **six mois maximum** après la date de la décision contestée ou la date de fin de la prestation concernée. Toute réclamation déposée au-delà de ce délai ne sera pas prise en compte.

Vous pouvez déposer votre réclamation :

→ Par courriel, à l'adresse : ccues@ccues-ft.fr, en indiquant " Réclamation" dans l'objet du message.

→ Par courrier postal, à l'adresse :

CCUES France Télécom SA - Orange
ASC / Accueil ouvrants-droit
TSA 10003
41965 Blois Cedex 09

Pour faciliter le traitement de votre demande, merci de mentionner : votre identifiant Aravis ; vos nom et prénom ; les nom et prénom de votre enfant ; le numéro du dossier Aravis concerné ; le nom du prestataire et les dates du séjour ; un récapitulatif du problème que vous souhaitez porter à notre connaissance ; les pièces justificatives, le cas échéant.

Le CCUES **répond à toutes les réclamations**, sans exception. Le délai de traitement est variable, et dépend des démarches nécessaires au traitement de votre demande. Nous vous remercions par avance de **votre patience** pendant le traitement de votre réclamation. Le CCUES pourra apporter une réponse favorable ou défavorable à votre réclamation. En cas de réponse favorable, le CCUES fera rapidement le nécessaire pour vous apporter satisfaction. Dans tous les cas, une réponse écrite vous sera apportée. À l'issue de cette réponse écrite, la réclamation sera considérée comme définitivement clôturée, et le dossier ne sera pas examiné une nouvelle fois.

BESOIN DE PRÉCISIONS ?

Si des questions subsistent après lecture du mode d'emploi, **rendez-vous sur la FAQ** (accessible depuis la barre grise en haut de la page d'accueil d'Aravis). Si vous n'y trouvez pas la réponse à votre question ou si vous souhaitez approfondir le sujet, vous pouvez contacter le CCUES :

→ par **e-mail** : vacances.enfants@ccues-ft.fr
→ par **téléphone** : 0800 808 800 (appel gratuit depuis un poste fixe)
→ par **courrier postal** :

CCUES France Télécom SA - Orange
ASC / Accueil ouvrants-droit
TSA 10003
41965 Blois Cedex 09

Le CCUES souhaite de bonnes vacances à vos enfants !

À noter : Au-delà de l'abondement financier, le rôle du CCUES est de réaliser les opérations suivantes : il négocie une offre tarifaire globale, établit un cahier des charges, signe une convention avec chaque prestataire et effectue une sélection minutieuse des séjours figurant dans les catalogues ; il vous met en relation, à travers son site Internet, avec un prestataire.
D'un point de vue contractuel, la réservation d'un séjour engage exclusivement le voyagiste et son client, respectivement prestataire référencé et ouvrant-droit du CCUES. L'abondement financier du CCUES s'ajoute à ce contrat tout y en restant extérieur. Soucieux de la qualité des séjours proposés, le CCUES effectue en sus un contrôle auprès des prestataires référencés.